

**HUBUNGAN ANTARA STRES PERANAN DAN
KETANDUSAN UPAYA**

MOHAMMAD AMIN BIN HASSAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2008

HUBUNGAN ANTARA STRES PERANAN DAN KETANDUSAN UPAYA

Kertas projek ini dikemukakan kepada Kolej Perniagaan
sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Disediakan oleh:

MOHAMMAD AMIN BIN HASSAN



KOLEJ PERNIAGAAN
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)
MOHAMMAD AMIN HASSAN (NO. MATRIK: 84207)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN ANTARA STRES PERANAN DAN KETANDUSAN UPAYA

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas project
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **MOHD. FAUZWADI MAT ALI**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **26 OCTOBER 2008**
(Date)

PENGAKUAN

Hasil penulisan tesis ini adalah usaha saya sendiri kecuali apabila dinyatakan sebaliknya. Kertas projek Sarjana Sains (Pengurusan) ini belum pernah diserahkan sam ada sebahagian atau sepenuhnya bagi pengurniaan sebarang ijazah. Pada masa tesis ini diserahkan ianya tidak dikemukakan untuk memperolehi mana-mana ijazah lain.


.....
MOHAMMAD AMIN BIN HASSAN

Tarikh: 28 Oktober 2008

KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan). Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan, Universiti Utara Malaysia mempamerkan sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran Penyelia kertas projek atau Penolong Naib Canselor, Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini hendaklah dipohon melalui:

Penolong Naib Canselor

Kolej Perniagaan

Universiti Utara Malaysia

06010 Sintok

Kedah

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA STRES PERANAN DAN KETANDUSAN UPAYA:SATU KAJIAN DIKALANGAN GURU GURU SABK DI PERLIS

Mohammad Amin bin Hassan

Kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji hubungan antara stres peranan dan ketandusan upaya di kalangan guru guru di empat buah Sekolah Agama Bantuan Kerajaan (SABK) di negeri Perlis. Ia juga mengenalpasti hubungan antara ciri ciri demografi, konflik peranan, kesamaran peranan, beban peranan, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi. Seramai 103 orang guru dari sekolah rendah dan sekolah menengah yang berstatus SABK telah menjadi responden. Borang kaji selidik dibahagi kepada tiga bahagian iaitu ciri ciri demografi, stres peranan, dan ketandusan upaya. Segala maklumat diperolehi dengan menggunakan satu set soal selidik. Kajian ini adalah kajian secara keratan rentas dengan menggunakan kaedah persampelan secara kebarangkalian (*probability sampling*) likert lima mata. Data yang dikutip telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*. Hasil kajian mendapati bahawa stres peranan tidak mempengaruhi ketandusan upaya didalam organisasi secara signifikan kajian selanjutnya mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara stres peranan dan ketandusan upaya. Semoga keputusan kajian ini dapat memberi maklumat dan manfaat kepada pihak berkenaan supaya ketandusan upaya yang memberi impak negatif dikalangan guru dan organisasi dapat dibendung.

ABSTRACT

RELATION BETWEEN ROLE STRESS AND BURN OUT :A CASE STUDY AMONG (SABK) TEACHERS IN PERLIS

Mohammad Amin bin Hassan

The purpose of this study is to make a research in relation between role stress and burnout among (SABK) teachers in four schools in Perlis. This study is to identify relationship between role stress, role conflict, role ambiguity, role overload, burnout, and demographics variable as well. A total of 103 teachers were involved in this study. The questionnaire consists of three sections. The *probability sampling* technique was used in this study. The findings indicate that role stress does not affect burnout in organisations and there is a significant relationship between role stress and burnout. Hopefully, the results of this study could bring information and benefits for those who concern to prevent burnout which brought negative impacts to teachers and organizations.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah syukur kehadiran Allah S.W.T dan selawat serta salam kepada junjungan nabi Muhammad S.A.W dengan limpah kurnia Ilahi memberikan nikmat dan kesejahteraan serta kelapangan kepada saya dalam menyiapkan tesis yang tidak seadanya ini dalam perjuangan murni ini iaitu menuntut ilmu demi mendapat keredhaan Allah S.W.T sebagai misi hidup kita di atas muka bumi ini.

Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Pensyarah pembimbing dan juga sahabat saya, Mohd Fauzawadi bin Mat Ali yang telah banyak berkorban dalam memberikan bimbingan dan tunjuk ajar pada saya selama ini dalam usaha menyiapkan penyelidikan ini.

Jutaan terima kasih juga kepada Pengetua dan rakan-rakan setugas di Sekolah Agama Al-Islahiyah Bohor Mali, Simpang Empat Perlis, rakan-rakan seperjuangan di Universiti Utara Malaysia dan Institut Perguruan Darul Aman, yang banyak memberi kerjasama dan perangsang dalam usaha menyiapkan tesis ini. Jasa kalian amat bermakna kepada saya.

Ucapan ribuan terima kasih juga ditujukan khas kepada guru-guru Sekolah Agama Bantuan Kerajaan di negeri Perlis yang telah memberikan kerjasama dalam memberikan respon kepada borang kaji selidik yang telah diedarkan.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan penghargaan kepada isteri tercinta, Yusnida bt Md Yusof yang banyak memberi sokongan moral. Kepada anak-anak tersayang, Rania dan Zaid yang menjadi sumber inspirasi dan semangat kepada saya untuk meneruskan perjuangan. Kehadiran kalian semua tatkala ayahanda sibuk membuat kertas projek ini adalah penyuntik semangat kejayaan dan menambahkan kekuatan untuk menyiapkan kertas projek ini dengan sebaik yang mungkin. Tidak ketinggalan penghargaan ini ditujukan khas kepada bonda Hajjah Sopiah dan ayahanda Haji Hassan yang sentiasa mendoakan kejayaan dan memberi dorongan dalam perjuangan menuntut ilmu ini. Pengorbanan kalian akan ku sanjung sepanjang hayat.

ISI KANDUNGAN

PENAKUAN TANGGUNGJAWAB

KEBENARAN

ABSTRAK

ABSTRACT

PENGHARGAAN

ISI KANDUNGAN

SENARAI JADUAL

SENARAI GAMBARAJAH

SENARAI LAMPIRAN

Muka Surat

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Latarbelakang kajian	1
1.2	Permasalahan Kajian	4
1.3	Persoalan Kajian	5
1.4	Objektif Kajian	5
1.5	Skop Kajian	6
1.6	Kepentingan Kajian	6
1.7	Definisi Operasional Kajian	7

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	10
2.2	Teori asas kajian	10
2.3	Ketandusan upaya	11
2.4	Stres peranan	14
2.5	Stres ciri ciri responden dan ketandusan upaya	17
2.6	Kerangka teoritikal kajian	18
2.7	Pembentukan hipotesis kajian	19

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	23
3.2	Populasi dan sampel kajian	23
3.3	Rekabentuk persampelan kajian	24
3.4	Pengukuran pembolehubah kajian	25
3.5	Kajian rintis dan ujian kebolehpercayaan	27

BAB 4 PENEMUAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	30
4.2	Analisis deskriptif	30
4.3	Analisis perbezaan	34
4.4	Analisis korelasi	51
4.5	Analisis regresi berganda	53

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	57
5.2	Rumusan kajian	57
5.3	Implikasi kajian	58
5.4	Masalah kajian	59
5.5	Cadangan kepada penyelidikan yang akan datang	59
5.5	Penutup	60

RUJUKAN	61
----------------	----

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
3.1	Rekabentuk persampelan kajian	25
3.2	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan dalam Kajian Rintis dan Kajian Sebenar	28
4.1	Taburan Kekerapan dan Peratus bagi Ciri-Ciri Demografi Responden	32
4.2	Skor Min dan Sisihan Piawai bagi Dimensi Ketandusan Upaya dan Dimensi Stres Peranan	34
4.3	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Jantina	35
4.4	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Umur	36
4.5	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Status Perkahwinan	36
4.6	Keputusan ujian –t bagi perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi Berdasarkan Tahap Pendidikan	37
4.7	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Pendapatan	38
4.8	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Tempat Tinggal	38
4.9	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Tempat Bekerja	39
4.10	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Kelesuan Emosi berdasarkan Tempoh Bekerja	40
4.11	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Jantina	41
4.12	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Umur	41
4.13	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Status Perkahwinan	42

4.14	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Tahap Pendidikan	43
4.15	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Pendapatan	43
4.16	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Tempat Tinggal	44
4.17	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Tempat Kerja	45
4.18	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Depersonalisasi berdasarkan Tempoh Bekerja	45
4.19	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Jantina	46
4.20	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Umur	47
4.21	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Status Perkahwinan	48
4.22	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Tahap Pendidikan	48
4.23	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Pendapatan	49
4.24	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Tempat Tinggal	50
4.25	Keputusan Ujian-t bagi Perbezaan Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Tempat Kerja	50
4.26	Keputusan Analisis Anova Sehala bagi Dimensi Pencapaian Peribadi berdasarkan Tempoh Bekerja	51
4.27	Keputusan Analisis korelasi antara dimensi stres peranan dan dimensi ketandusan upaya	53
4.28	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Stres Peranan terhadap Dimensi Kelesuan Emosi	54

4.29	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Stres Peranan terhadap Dimensi Depersonalisasi	55
4.30	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Dimensi Stres Peranan terhadap Dimensi Pencapaian Peribadi	56

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah

2.1	Model Hubungan antara Stres Peranan dan Ketandusan upaya	19
-----	--	----

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Persampelan secara sistem rawak mudah dan strata yang diakses daripada laman web : http://www.randomizer.org
Lampiran B	Rekabentuk Set Borang Soal Selidik
Lampiran C	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan
Lampiran D	Keputusan Analisis Kajian
Lampiran E	Lampiran laporan-laporan akhbar

BAB SATU

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG KAJIAN

Setiap pekerja hendaklah melakukan kerja atau tugas yang telah dipertanggungjawabkan kepada mereka dengan tekun dan komitmen. Dalam melaksanakan tugas tersebut, para pekerja sering menghadapi tekanan secara fizikal dan mental seperti kelihatan kurang bermaya dan indeks prestasi kerja yang menurun. Oleh itu, pelbagai usaha untuk mengatasi permasalahan tersebut telah dilakukan bagi oleh pihak kerajaan untuk mengatasi perkara tersebut sebagaimana yang dipaparkan oleh pihak media massa dan elektronik di sekolah. Menurut pandangan masyarakat, pihak sekolah atau guru merupakan penjaga bagi para pelajar ketika berada di sekolah, namun ada juga sesetengah ibubapa pelajar yang tidak berpuas hati dan sering menyalahkan kepada pihak guru jika terjadi perkara yang negatif ke atas anak-anak mereka.

Fenomena-fenomena ini telah menyumbang kepada tingkah laku ketandusan upaya atau juga disebut dengan burnout di kalangan guru sama ada di sekolah rendah ataupun menengah. Menurut Freudenberg (1974), sindrom ketandusan upaya sering berlaku di kalangan pekerja dalam bidang perkhidmatan sosial seperti guru, doktor dan jururawat.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Antoniou, A.S., Polychroni, F. and Vlachakis, A.N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), pp. 682 – 690.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. and Conley, S.C. (1990). Work processes, role conflict and role overload, *Work and Occupations*, 17 (2), pp. 199 - 228.
- Bhanugopan, R. (2006). An empirical investigation of job burnout among expatriates, *Personnel Review*, 35 (4), pp. 449-468.
- Beehr, T., Walsh, J. and Taber, T. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states. High order needs as a modulator, *Journal of Applied Psychology*, 61, pp. 41 - 47.
- Boles, J.S. and Babin, B.J. (1994). Role stress revisited: one or two constructs? *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2 (3), pp. 57- 69.
- Conley, S. and Woosley, S.A. (1999). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38 (2). pp. 179-201.
- Cox, T. and Tisserand, M. (2006). Work & stress comes age: Twenty years of occupational health psychology. *Work & Stress*, 20 (1), pp. 1-5.
- Der Linden, D.V., Keijers, G.P., Eling, P. and Schaijk, R.V. (2005). Work stress and attentional difficulties: An initial study on burnout and cognitive failures. *Work & Stress*, 19 (1), pp. 23-26.
- Esteve, J. M. (2000). The transformation of the teachers' role at the end of the twentieth century: new challenges for the future. *Educational Review*, 52(2), pp. 197-207. EJ 609 284
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, pp. 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy. Theory, Research & Practice*, 12, pp. 72-83.
- Iran Herman. (2004). *Statistik dan Analisis Data Sains Sosial*. Kedah : Penerbitan Ustara
- Kim H.J.,Shin K.H.,W. Terry umbreit (2007). Hotel job burnout:The role of personality characteristics.International journal of hospitality and management,26, pp. 421-434

- Kinman, G. and Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 19, pp. 101-120.
- Knight, D.K., Kim, H.J. and Crutsinger, C. (2007). Examining the effects of role stress on customer orientation and job performance of retail salespeople. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35 (5), pp. 381- 392.
- Lahey, B.B. (2001). *Psychology: An introduction* (edisi 7). USA: McGraw-Hill
- LeCompte, M. D., & Dworkin, A. G. (1991). *Giving Up on School: Student Dropouts and Teacher Burnouts*. Newbury Park, California: Corwin Press. ED 340 809
- Mahmood Nazar Mohamed. (2001). *Pengantar Psikologi Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah laku Manusia*. Dewan Bahasa dan Pustaka : Kuala Lumpur.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In C. Maslach, W. B. Schaufeli, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5, pp. 16-22.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981a). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organisational Behaviour*, 2, pp. 99-113.
- Maslach, C. and Schaufeli, W. (1993). In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. London: Taylor & Francis.
- Netemeyer, R.G., Johnston, M.W. and Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 148-57.
- Pines, M.A. (2004). Adult attachment styles and their relationship to burnout: A preliminary cross cultural investigation. *Work & Stress*, 18 (1), pp. 66-80.
- Rizzo, J., House, R. and Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15, pp. 150-163.
- Schaufeli, W.B. and Taris, T.W. (2005). Commentary: The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19, pp. 256-262.
- Sonnentag, S. (2005). Adding an off-work and day-level perspective. *Work & Stress*, 19 (3), pp. 271-275.

- Siegall, M. (2000). Putting the stress back into role stress: Improving the measurement of role conflict and role ambiguity. *Journal of Management Psychology*, 15 (5), pp. 427-439.
- Torkelson, E. and Muhonen, T. (2004). The role of gender and job level in coping with occupational stress. *Work & Stress*, 18 (3), pp. 267-274.
- Trendal, C.J. (1990). Stress in Teaching and Teacher Effectiveness: A Study of Teacher Across Mainstream and Special Education. *Educational Research*. 31 (1) : 52-58.
- Pines, M.A. (2004). Adult attachment styles and their relationship to burnout: A preliminary cross cultural investigation. *Work & Stress*, 18 (1), pp. 66-80.
- Rizzo, J., House, R. and Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15, pp. 150-63.
- Urbaniak, G.C., & Plous, S. (2008). Research randomizer [On-line] Available <http://www.randomizer.org>.